
제안 요청서

(Request for Proposal)

하나은행 고객센터 상담 업무 위수탁 계약

제안서 제출 최종 시한: 2022년 2월 15일(화) 16:00

(주)하나은행

목차

I. 사업 개요

1. 주요 사업내용
2. 위탁운영 계획

II. 제안 안내

1. 제안서 제출 및 마감
2. 제출서류 목록
3. 제안서 작성 방법

III. 사업자 선정 및 평가기준

1. 사업자 선정 방법
2. 평가표
3. 세부 평가 기준

I

사업 개요

1. 주요 사업내용

가. 사업명

- (1) 하나은행 고객센터 인바운드 상담 업무 위수탁 계약(이하 "인바운드")
- (2) 하나은행 고객센터 고객만족도조사 및 컴플라이언스콜 업무 위수탁 계약(이하 "아웃바운드")
- (3) 하나은행 고객센터 단기연체안내 업무 위수탁 계약(이하 "단기연체안내")

나. 운영장소

구분		장소	비고
인바운드	서울센터	서울시 중구 다동 센터플레이스빌딩	손님케어섹션
	대전센터	대전시 중구 오류동 하나은행빌딩	
아웃바운드		대전시 중구 오류동 하나은행빌딩	
단기연체안내		서울시 중구 다동 센터플레이스빌딩	

다. 계약기간: 2022.4.1~2023.3.31(1년)

2. 위탁운영 계획

가. 위탁업무

구분	위탁업무
인바운드	<p>서울센터</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 대표번호 상담(수신/여신/외환/전자금융) 업무 ▪ 외국어/수어 상담 업무 ▪ 야간/심야/휴일 상담 업무 ▪ 영업점 전화 상담 업무 ▪ 제 변경 및 사고신고의 처리 업무 ▪ 자동화기기 장애 상담 업무 ▪ 채팅, 카카오톡, 이메일, 화상(영상) 상담 업무 ▪ 고객에 대한 불만(불평) 접수 및 처리 ▪ 영업점 가계대출 무자서 기한연장 약정 녹취 업무 ▪ 위탁업무 투입인력에 대한 교육, 모니터링, 스크립트 및 보고서 작성 등 상담업무 관련 제반 업무

제안요청서_하나은행 고객센터 상담 업무 위수탁 계약

구분		위탁업무
	대전센터	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대표번호 상담(수신/여신/전자금융) 업무 ▪ 영업점 전화 상담 업무 ▪ 제 변경 및 사고신고의 처리 업무 ▪ 자동화기기 장애 상담 업무 ▪ 채팅, 카카오톡, 이메일, 화상(영상) 상담 업무 ▪ 고객에 대한 불만(불평) 접수 및 처리 ▪ 위탁업무 투입인력에 대한 교육, 모니터링, 스크립트 및 보고서 작성 등 상담업무 관련 제반 업무
	아웃바운드	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CSI(고객만족도) 설문조사 업무 ▪ Compliance TM 업무 ▪ 타발송금 내도 안내 TM 업무 ▪ 기타 은행이 요청하는 아웃바운드 TM 업무 ▪ 위탁업무 투입인력에 대한 교육, 모니터링, 스크립트 및 보고서 작성 등 상담업무 관련 제반 업무
	단기연체안내	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 단기연체 안내 업무 ▪ 고객에 대한 불만(불평) 접수 및 처리 ▪ 제 변경 및 사고신고의 처리 ▪ 위탁업무 투입인력에 대한 교육, 모니터링, 스크립트 및 보고서 작성 등 상담업무 관련 제반 업무

나. 운영시간

구분		근무장소	근무시간
인바운드	서울센터	서울	- 주간: 영업일 09:00~18:00 - 야간/심야/휴일: 영업일 주간시간 외
	대전센터	대전	- 영업일 09:00~18:00
아웃바운드		대전	
단기연체안내		서울	

II

제안 안내

1. 제안서 제출 및 마감

가. 제출기간: 2022.2.15(화) 16:00 까지

나. 제출장소: 하나은행 손님케어섹션 서울센터 방문 제출

(서울특별시 중구 남대문로 9 길 40(다동센터플레이스)19 층)

2. 제출서류 목록

가. 제안서

(1) 출력본으로 7 부 제출

(2) PDF 파일로 이메일 송부(이메일주소 : hana0053@hanafn.com)

* 제안 설명회(제안서 평가) 시 사용 예정

나. 제안 관련 서류

(1) 공통

(가) 각 1 부씩 제출

(나) 발급서류의 경우는 제출일 기준으로 최근 1 개월 이내 발급 및 유효기간 이내인 것에 한함.

(다) 모든 개인정보는 마스킹 처리하여 제출

(라) 기타 제안에 필요한 서류 및 인감/명판 등 지참

* 제출서류가 사본일 경우에는 원본대조필 및 법인인감 날인하여 제출

(2) 제안 심사 신청서(붙임 1)

(3) 고객센터 도급 업무수행 실적(붙임 2)

* 제 1 금융권 및 카드사 실적만 제출

(4) 고객센터 도급 업무수행 실적증명서(붙임 2-1)

(5) 연도별 재무제표 비교표(붙임 3)

* 최근 3년 표준 재무제표 증명 첨부(인터넷 발급분)

(6) 공정 입찰/계약 이행 서약서(붙임 4)

(7) 비밀유지 협약서(붙임 5)

(8) 사업자등록증명원(사업자등록증 사본 제출 불가)

(9) 법인등기사항전부증명서(현재 유효사항)

(10) 법인 인감증명서(사용인감 사용할 경우 사용인감계 별도 제출)

(11) 국세 및 지방세 납세 증명서

- (12) 4 대 사회보험 완납 증명서(4 개 항목 동시 표시)
- (13) 최근년도 신용평가 등급 확인서(공공기관 제출용)
- (14) 하나은행 금융거래 확인서
- (15) 대리인(제출자) 및 발표자 재직증명서, 건강보험자격 득실 확인서, 위임장(법인인감 날인), 신분증 사본

다. 가격 제안서

: 가격 제안서(붙임 6)를 봉투에 넣고 법인인감 날인(간인) 및 봉인 후 제출

3. 제안서 작성 방법

가. 제안서는 50 매 이내로 작성한다.

나. 제안자는 사호의 "제안서 작성 목차" 순서에 따라 제안하고자 하는 내용을 추가 자료 요구없이 평가할 수 있도록 명확하고 상세하게 제안서를 작성하여야 하며, 제안서 목록과 함께 제출한다.

다. 제안 요청서에 요구된 내용 중 해당사항이 없을 경우에는 "해당사항 없음"으로 작성한다.

라. 제안서 내용 중 불확실하거나 추상적인 표현은 하지 말고, 해석상 이견이 있는 경우에는 당행의 해석을 우선으로 한다.

마. 당행은 제안서에 중대한 오류 또는 허위 작성으로 판단되는 경우 및 제안내용의 전부 또는 일부에 대하여 제안업체 간 담합하였다고 판단되는 경우에는 제안서를 거절 또는 무효로 할 권리가 있다.

바. 가격 제안은 12 개월 이하 상담사의 기준단가(부가가치세 포함)를 제시한다.

사. 제안서 작성 목차

I. 제안 개요

1. 제안사 소개
2. 제안 배경 및 목적

II. 사업 관리 부문

1. 효율적인 고객센터 운영 방안과 전략 제시
2. 생산성 향상 및 성과 향상 방안
3. 통화품질 향상 및 부진 상담원 관리 방안
4. 고객민원 예방 활동 및 발생 시 대처 방안

III. 인력 관리 부문

1. 신입 상담인력 자격 및 선발 기준
2. 우수 상담직원 유지 및 관리 계획
3. 안정적 인력 채용 방안
4. 상담직원 교육 훈련 계획
5. 상담직원 능력향상 및 관리자 운영 방안

IV. 고객정보 보호 부문

1. 고객정보보호에 대한 규정 운영
2. 사고발생 시 조치 계획

V. 고용승계 부문

1. 기존 수탁사 소속 상담직 고용승계 방안 제시
2. 고용승계 상담직원의 금전적 손해 피해 방지 방안 제시

VI. 복리후생 및 기타 부문

1. 상담직원 동기 부여 및 복리후생 제공 방안
2. 센터의 조기 안정화를 위한 실천 방안
3. 기타 차별화된 전략 또는 제안 등

Ⅲ 사업자 선정 및 평가기준

1. 사업자 선정 방법

가. 협상에 의한 계약

- (1) 종합평가는 업무수행능력(30 점), 운영제안 평가(60 점), 입찰가격 평가(10 점)로 구분하여 총점을 100 점으로 종합평가하여 순위를 선정한다.
- (2) 평가점수 산정 결과 소수점 이하의 숫자가 있는 경우에는 소수점 둘째 자리에서 반올림 한다.
- (3) 종합평가 결과 최고득점자를 우선협상대상자로 선정하고, 득점 순으로 협상 순위를 결정한다. 단, 인바운드는 고득점 순으로 3 인의 우선협상대상자를 선정한다.
- (4) 종합평가 점수가 동일한 제안 참가자가 2 인 이상일 경우에는 운영제안 평가점수가 높은자를 선순위자로 하며, 운영제안 평가점수도 동일한 경우에는 세부 평가항목 중 배점이 큰 항목 중에서 높은 점수를 얻은 자를 선순위자로 한다.
- (5) 협상 순위에 따라 협상을 실시하며 선순위 협상대상자와 협상이 성립되지 않으면 동일한 기준과 절차에 따라 순차적으로 차순위 협상대상자와 협상을 진행한다.
- (6) 2 인 이상의 유효한 입찰이 성립되지 않거나 모든 협상 대상자와의 협상이 결렬될 경우에는 재 입찰공고 또는 재 제안요청을 할 수 있다.
- (7) 인바운드는 기존업체가 선정되는 경우에는 순위에 관계없이 기존에 수행하는 업무를 배정한다.

나. 평가 절차

- (1) 제안서 사전 심사
 - (가) 제안업체가 제출한 제안서 및 제출서류 등을 통하여 사전 심사를 진행한다.
 - (나) 사전 심사 결과 입찰 참가 자격을 충족하지 못한 경우에는 종합평가 및 제안설명회에 참여할 수 없다.
- (2) 제안 설명회
 - (가) 제안 설명회 참석인원은 발표자 포함 업체별 2 명으로 제한하며, 발표자는 공고일 전일까지 입사한 직원으로 제한하며 이를 증명해야 한다.
 - (나) 발표는 제안내용을 중심으로 해야 하며 발표 내용이 제안서와 상이한 사항이 있는 경우에는 이를 별도로 명기하여야 하고, 이를 명기하지 않을 경우 불이익이 있을 수 있다.
 - (다) 제안서 평가는 당행 관련부서 직원으로 구성된 평가위원회에서 당행 평가기준에 따라 평가하고, 평가결과는 공개하지 않으며 제안사는 평가결과에 대해 이의를 제기할 수 없다.

2. 평가표

구분	심사분야	심사항목	배점
업무수행 능력 (정량평가)	운영 실적	▪ 제 1 금융권 또는 카드사 인력 운영 실적	10
		▪ 당행 거래 실적	5
	재무 상태	▪ 신용평가등급	3
		▪ 매출액(최근년도 기준) ▪ 순이익(최근년도 기준)	3 3
업체 규모	▪ 자본금 ▪ 종업원 수	3 3	
계			30
운영제안 평가 (정성평가)	사업 관리	▪ 생산성 향상 및 성과향상 방안	10
		▪ 통화품질 향상 및 부진 상담직원 관리 방안	
	인력 관리	▪ 고객민원 예방활동 및 발생 시 대처 방안	5
		▪ 인력 채용 및 장기근속 방안	20
		▪ 신입 상담인력 자격 및 선발 기준	
	고용 승계	▪ 우수 상담직원 유지 및 관리 계획	5
		▪ 상담직원 교육 훈련 계획	
	고객정보 보호	▪ 상담직원 능력 향상 및 관리자 운영 방안	5
▪ 고객정보보호에 대한 규정 운영 및 관리			
고용 승계	▪ 고객정보보호에 대한 규정 운영 및 관리	5	
	▪ 사고발생 시 조치 계획		
복리후생 및 기타	▪ 기존 수탁사 소속 상담직원 고용승계 방안 제시	10	
	▪ 고용승계 직원의 금전적 손해 피해 방지 방안 제시		
복리후생 및 기타	▪ 상담직원 동기 부여 및 복리후생 제공 방안	5	
	▪ 센터의 조기 안정화를 위한 실천 방안 ▪ 기타 차별화된 전략 또는 제안 등		
계			60
입찰가격 평가(정량평가)			10
합계			100

3. 세부 평가 기준

가. 업무 수행 능력(30 점)

(1) 운영 실적(15 점)

심사항목	배점	세부내용			
		구분	100 인 미만	100 인 이상 ~200 인 미만	200 인 이상
제 1 금융권 또는 카드사 수행 실적	10	평점	6	8	10
		구분			
당행 거래 실적 주)	5	건당 1 점			

주) 당행과의 거래 실적 (LCF, 예적금, 퇴직연금, 여신, 신용카드) 인정 기준

- LCF: 1 백만원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- 예적금: 1 억원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- 퇴직연금: 가입 여부
- 여신: 5 천만원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- 하나카드: 5 백만원 이상 (최근 3 개월 월평균 사용액)

(2) 재무 상태 (9 점)

심사항목	배점	등급			
		구분	BB~BB+	BBB~A	A+ 이상
신용평가 등급	3	평점	2.0	2.5	3.0
		구분			
매출액 (최근년도 기준)	3	평점	2.0	2.5	3.0
		구분	~100 억원	~300 억원	300 억원 초과
당기순이익 (최근년도 기준)	3	평점	2.0	2.5	3.0
		구분	~5 억원	~10 억원	10 억원 초과

주 1. 신용평가등급은 당행 KIS-LINE, CRETOP, NICE 에서 조회되는 최신 평가 등급 중 높은 것으로 한다.

2. 제안자의 "신용평가등급확인서"를 제출하지 않은 경우 최저등급으로 평가한다.
3. 합병한 업체에 대하여는 합병 후 새로운 신용평가등급으로 심사하여야 하며, 합병 후 새로운 신용평가등급이 없는 경우에는 합병대상업체 중 가장 낮은 신용평가등급을 받은 업체의 신용평가등급으로 심사한다.

제안요청서_하나은행 고객센터 상담 업무 위수탁 계약

(3) 업체 규모(6 점)

심사항목	배점	등급			
		구분	5 억원~20 억원	~30 억원	30 억원 초과
자본금 (법인등기부등본 상 자본금)	3	평점	2.0	2.5	3.0
종업원 수 주)	3	구분	~200 명	~500 명	500 명 초과
		평점	2.0	2.5	3.0

주) 종업원 수는 당행 KIS-LINE, CRETOP, NICE 에서 조회되는 최근자료 중 많은 기준으로 한다

나. 운영제안 평가 (60 점)

심사분야	심사항목	배점
사업 관리	<ul style="list-style-type: none"> 생산성 향상 및 성과향상 방안 통화품질 향상 및 부진 상담직원 관리 방안 	10
	<ul style="list-style-type: none"> 고객민원 예방활동 및 발생 시 대처 방안 	5
인력 관리	<ul style="list-style-type: none"> 인력 채용 및 장기근속 방안 신입 상담인력 자격 및 선발 기준 우수 상담직원 유지 및 관리 계획 	20
	<ul style="list-style-type: none"> 상담직원 교육 훈련 계획 상담직원 능력 향상 및 관리자 운영 방안 	5
고객정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> 고객정보보호에 대한 규정 운영 및 관리 사고발생 시 조치 계획 	5
고용승계	<ul style="list-style-type: none"> 기존 수탁사 소속 상담직원 고용승계 방안 제시 고용승계 직원의 금전적 손해 피해 방지 방안 제시 	10
복리후생 및 기타	<ul style="list-style-type: none"> 상담직원 동기 부여 및 복리후생 제공 방안 센터의 조기 안정화를 위한 실천 방안 기타 차별화된 전략 또는 제안 등 	5
계		60

다. 입찰가격 평가(30 점)

(1) 입찰가격

(가) 업무별 12 개월 이하 상담사의 기준단가 제시(부가가치세 포함)

(나) 입찰가격 포함 내용: 직접인건비, 법정부담금, 관리비 및 이익준비금, 부가가치세(세부내용은 붙임 6-1 참조)

(2) 점수 산정 기준

(가) 기준가격: 업무별 12 개월 이하 상담사 기준단가

(나) 기준가격 대비 제안률에 따른 점수 산정

구분	±3% 이내	±3%초과 ~±5%이하	±5%초과 ~±7%이하	±7%초과 ~±9%이하	±9%초과
점수	10	9	8	7	6

(3) 제안한 가격은 평가를 하기 위한 가격이며, 기준단가는 우선협상대상자 선정 후 협의하여 확정

[붙임 1]

제안 심사 신청서

- 공고번호:
- 대상건명:
- 입찰일시:

위 건 업무 위탁의 사업자 선정을 위한 제안심사와 관련하여 심사자료를 신의성실의 원칙에 입각하여 별첨과 같이 제출하며, 만일 제출한 서류가 허위 또는 부정한 방법으로 작성된 사실이 확인될 경우에는 귀 행의 용역 적격 심사기준 등이 정한 바에 따라 처리 하여도 아무런 이의를 제기하지 않을 것을 약속합니다.

2022. . .

회 사 명: (TEL:)

주 소:

대 표 자: (인)

별첨 : 제안 관련 제출서류 목록 및 제출서류. 끝.

하나은행 손님케어섹션장 귀하

접 수 증

1. 공고번호:
2. 대상건명:
3. 회 사 명:
4. 제 출 자:

위 건 제안대상 적격심사 신청서 및 관련서류를 접수하였음을 확인합니다.

2022. . .

하나은행 손님케어섹션 계약 담당자 (인)

[붙임 2]

고객센터 도급 업무수행 실적

(단위: 백만원, 명)

회사명	수행업무	계약기간	계약금액	투입인원
	계			

상기 업무수행 실적이 사실과 같음을 확인합니다.

2022 년 월 일

주소

업체명

대표이사

(인)

<유의사항>

- 최근 5 년간 수행한 실적만 작성
- 제 1 금융권 및 카드사 실적만 작성

별첨: 고객센터 도급 업무수행 실적 증명서(계약서 사본 첨부)

[붙임 2-1]

고객센터 도급 업무수행 실적 증명서

신청인	업체명(상호)		대표자		
	영업소재지		전화번호		
	사업자등록번호				
	증명서용도	제안심사 신청용	제출처	하나은행	
업무수행 실적내용	회사명		계약형태	도급()	
	개요	업무내용	인바운드(), 아웃바운드()		
		지역	서울(), 대전(), 기타()		
	최초 계약일자	최근 계약기간 (이행기간)	계약금액	계약인원	비고
증명서 발급기관	위 사실을 증명함				
	2022 년 월 일				
	기 관 명:				
	주 소:				
발급부서: (인)					
담 당 자: (전화:)					
<p>주 1. 거래실적은 계약서(원본대조필 / 첫장, 마지막장) 등을 첨부하여야 합니다.</p> <p>2. 이행 실적 란은 기재 후 투명 접착테이프를 붙여 증명을 받아야 합니다.</p>					

[붙임 3]

연도별 재무제표 비교표

(단위: 원)

구분	2018 년	2019 년	2020 년
유동자산			
자산총계			
유동부채			
부채총계			
자본금			
자본총계			
매출액			
당기순이익			

별첨: 최근 3년 표준재무제표

[붙임 4]

공정 입찰/계약 이행 서약서

주식회사 하나은행 귀중

당사는 (주) 하나은행에서 시행하는 모든 공사, 용역, 물품 등의 입찰 참여 및 계약을 체결함(준공·납품 이후를 포함함, 이하 같음)에 있어 공정하고 투명하게 입찰 및 계약을 하기 위하여 당사 임직원과 대리인은

1. 입찰, 계약체결 및 계약이행 과정에서 관계 직원에게 직·간접적으로 금품, 향응, 편의 등의 부당한 이익을 제공하지 않겠습니다.
2. 입찰가격의 사전 협의, 특정인의 낙찰을 위한 담합을 하거나 다른 업체와 협정, 결의, 합의하여 입찰의 자유경쟁을 부당하게 저해하는 일체의 불공정한 행위를 않겠습니다.
3. 공정한 직무수행을 방해하는 알선·청탁을 통하여 입찰 또는 계약과 관련된 특정 정보의 제공을 요구하거나 받는 행위를 하지 않겠습니다.
4. 회사 임직원이 관계 직원에게 금품, 향응, 편의 등을 제공하거나 담합 등 불공정 행위를 하지 않도록 하는 회사윤리강령과 내부비리 제보자에 대해서도 일체의 불이익 처분을 하지 않는 사규를 제정토록 노력하겠습니다.

위 공정 입찰/계약 이행 서약은 상호신뢰를 바탕으로 한 약속으로서 반드시 지킬 것이며, 낙찰자로 결정될 시 본 서약내용을 그대로 계약조건으로 계약하여 이행하고, 입찰참가자격 제한, 계약해지 등 (주)하나은행의 조치와 처분과 관련하여 당사가 (주)하나은행을 상대로 손해배상을 청구하거나 당사를 배제하는 입찰에 관하여 민·형사상 어떠한 이의도 제기하지 않을 것을 서약합니다.

서약일자: 2022 년 월 일

서약자: (회사명)

(대표자)

(인)

[붙임 5]

비밀유지 확약서

본인은 하나은행 고객센터 상담 업무 수탁자 선정을 위한 입찰과 관련하여 구두 또는 서면으로 제공하는 모든 관련 자료 및 수행 과정에서 취득한 자료와 정보 등에 대해 다음과 같은 사항을 준수할 것을 확약하며, 이에 본 확약서를 제출합니다.

1. 하나은행으로부터 제공받은 모든 자료 및 취득 정보를 본 거래 목적 이외의 목적으로는 절대 사용하지 않는다.
2. 하나은행의 동의없이 본 거래와 관련한 배경, 내용 및 그 과정에서 취득한 정보 등을 제 3 자에게 공표 또는 누설하지 않는다.
3. 본 비밀유지약정은 확약서 서명날인 일부터 효력을 발생한다.
4. 상기 사항을 위반하였을 경우 이와 관련한 모든 민·형사상 책임을 감수할 것을 서약합니다.

2022 년 월 일

확약자

주소:

상호:

대표자:

[붙임 6]

가격 제안서

사업명	
사업자	
도급기간	계약일로부터 1년
제안금액	

상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.

2022년 월 일

주소:

업체명:

대표자:

(주)하나은행 귀하

[붙임 6-1]

입찰 가격 포함 내용

구분	12 개월 이하	산출내역
1. 급여		
a 기본급		
b 중식대		
c 성과급		
(A) 소계		세전 금액
(B) 과세기준((A)-100,000 원)		
2. 법정부담금		
a 퇴직적립금 ((A)/12)		
b 국민연금료		(B)×4.5%
c 건강보험료		(B)×3.495%×112.27% (장기요양보험료 포함)
d 고용보험료		(B)×1.65%
e 산재보험료		(B)×0.7%
f 임금채권부담금		(B)×0.06%
g 석면피해분담금		(B)×0.003%
h 장애인고용부담금		1,149,000×3.1%
i 지방소득세(사업소세)		(B)×0.5%
(C) 소계		
3. 관리비 및 이익준비금		
a 교육/복리후생비		
b 일반관리비		
c 이익준비금		
(D) 소계		
(E) 합계		(A)+(C)+(D)
(F) 부가가치세(10%)		(E)×10%
(G) 대행료 총액		(E)+(F) (부가세 포함)

주) 상기 서식은 참고용으로 제출용이 아님.